

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto es un “Análisis de la gestión de calidad de establecimientos de alimentos y bebidas de segunda categoría en zonas especiales turísticas del distrito metropolitano de Quito DMQ” el cual tiene como objetivo principal analizar la gestión de la calidad de establecimientos de A&B de segunda categoría en las zonas de especialidad turísticas, con el propósito de establecer un diagnóstico del sector y establecer la aceptación de los establecimientos por parte de los turistas, en el cual por medio de la investigación realizada se puede observar que los establecimientos de alimentos y bebidas de segunda categoría que tienen el distintivo Q de calidad no cumplen con los estándares de calidad necesarios ni tienen revisiones paulatinas para controlar la calidad del servicio que se manejan en los establecimientos.

La investigación se la realizó mediante instrumentos de recolección como son la encuesta y la entrevista, para realizar la tabulación se utilizó el programa estadístico SPSS por medio del cual se pudo obtener los resultados necesarios para el análisis del proyecto, dando a conocer las preferencias y necesidades que tienen los consumidores y de qué manera puede afectar los requerimientos de los mismos dentro de los establecimientos. Con la información obtenida se plantea que Quito turismo realice cada cierto periodo una inspección para saber si los establecimientos cumplen con la normativa que el Distintivo Q de calidad proporciona a los mismos y así obtener un control computarizado y se puede realizar un análisis exhaustivo de los procesos.

Palabras clave

- CALIDAD
- SERVICIO
- ESTABLECIMIENTO
- CATEGORÍA

ABSTRACT

The present draft study is an analysis of the management of quality of food & beverage establishments of second category in special areas of tourist attractions of the Metropolitan District of Quito DMQ" which has as its main objective to analyze the management of the quality of food & beverage establishments of second category in the areas of specialty tourism, with the purpose of establishing a diagnostic assessment of the sector and establish the acceptance of the establishments by tourists, in which by means of the research carried out can be seen that the food & beverage establishments of second category that have the distinctive Q of Quality does not meet the required quality standards or have Revisions Gradual to control the quality of the service that were handled in the establishments. The research is conducted using data collection instruments such as the survey and the interview, to perform the tab is used the SPSS statistical program by means of which we were able to obtain the necessary results for the analysis of the project, getting to know the preferences and needs that consumers have and how it can affect the requirements of the same within the food & beverage establishments. With the information obtained suggests that Quito tourism perform every certain period an inspection to know if the establishments comply with the regulations that the distinctive Q of Quality provides the same and thus obtain a computerized control.

Key Word

- **QUALITY**
- **SERVICE**
- **ESTABLISHMENT**
- **CATEGORY**